

**SERVICE DELIVERY BAGI PEREMPUAN KORBAN  
KEKERASAN SEKSUAL SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KOTA SAMARINDA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana  
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh:**

**DIANA FERA SARI**  
**NPM. 17041010088**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### SERVICE DELIVERY BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN SEKSUAL SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SAMARINDA

Disusun Oleh:

**DIANA FERA SARI**

**NPM. 17041010088**

Telah disetujui mengikuti Ujian Penilaian Skripsi/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,  
Pembimbing



**Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si**

**NPT. 17119890722004**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pendidikan Indonesia, Jawa Timur



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno., MS., CHRA**

**NIP. 195907011987031001**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SERVICE DELIVERY BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN**  
**SEKSUAL SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SAMARINDA**

**Disusun Oleh:**

**DIANA FERA SARI**  
**NPM. 17041010088**

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penilai dan dipublikasikan pada  
JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Volume 7, Nomor 2, Oktober 2021 (Terakreditasi SINTA 5)

**Menyetujui,**

**Pembimbing**



**Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si**  
**NPT. 17119890722004**

**Tim Penilai**

**1. Ketua**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**

**NIP. 196411021994031001**

**2. Sekretaris**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**

**NIP. 196801161994032001**

**3. Anggota**



**Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si**

**NPT. 17119890722004**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Jawa Timur**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno., MS., CHRA**

**NIP. 195907011987031001**

**LEMBAR REVISI**  
**SERVICE DELIVERY BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN**  
**SEKSUAL SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SAMARINDA**

Disusun Oleh:

**DIANA FERA SARI**  
**NPM. 17041010088**

Telah diuji kebenarannya dan disahkan pada Tanggal 24 Desember 2021

Menyetujui,  
**TIM PENILAI**

Penilai 1

Penilai 2

Penilai 3



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**



**Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si**  
**NPT. 17119890722004**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Fera Sari  
NPM : 17041010088  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/FISIP  
Judul Skripsi : **Service Delivery bagi Perempuan Korban Kekerasan Seksual selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Samarinda**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 (Tiga puluh) persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 30 November 2021

Yang Membuat Pernyataan



SEPUJUH PULUH RUPIAH  
10000  
METERAI TEMPEL  
FB3E0AJX597618254

Diana Fera Sari

NPM. 17041010088

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana service delivery yang diberikan kepada perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda diidentifikasi berdasarkan 6 (Enam) komponen standar service delivery sebagaimana tercantum dalam Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penentuan informan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Analisis data menggunakan konsep interactive model. Hasil penelitian menunjukkan service delivery yang diberikan kepada perempuan korban kekerasan seksual selama masa pandemi Covid-19 di Kota Samarinda antara lain meliputi 1) adanya 6 produk layanan pokok yang diberikan dengan memperhatikan protokol kesehatan, 2) biaya layanan gratis, 3) lamanya waktu layanan tergantung kondisi klien, 4) persyaratan layanan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, buku nikah, dan akte kelahiran 5) prosedur layanan telah tercantum di dalam SOP UPTD PPA Kota Samarinda, dan 6) selama masa pandemi Covid-19 pengaduan dapat dilakukan secara tidak langsung melalui hotline 112, hotline 082324421313, serta melalui aplikasi SIPPEKA.

Kata Kunci: *service delivery*, perempuan, kekerasan seksual, Covid-19

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Service Delivery bagi Perempuan Korban Kekerasan Seksual selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Samarinda”**. Skripsi ini sangat sederhana, namun dengan penulis mengangkatnya ke permukaan besar harapan dapat menambah pengetahuan bagi penulis sendiri dan pembaca.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari., M.S, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Arimurti Kriswibowo, S. IP., M. Si, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik;

5. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;
6. Ibu Violetta, S.E., selaku Kepala UPTD PPA Kota Samarinda dan Bapak H. Wiyono, selaku Ketua Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda yang telah bersedia menjadi informan serta Ibu Ana, Ibu Rani, dan Pak Nova yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini;
7. Mas Ary Setyo Wicaksono selaku laboran di program studi Administrasi Publik yang telah memberikan kemudahan, pelayanan terbaik, sekaligus masukan-masukan serta nasihat bagi penulis;
8. Kedua orang tua penulis Ibu Sulis Setyaningsih dan Bapak Sunyono serta adik penulis yang tersayang Arfan Nur Ma'rufi yang senantiasa menjadi *support system* terbaik, mengiringi dengan doa, serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil bagi penulis;
9. Sahabat penulis Winda Kusumawati, Ayu Maya Sari, Wanda Saputri Machmud, Fidianing Sopah, Faradila Nur'azzana Putri, dan Riyani yang selalu menjadi *support system, mood booster*, kawan berkeluh kesah, berdiskusi, berbagi informasi, dan juga saling membantu satu sama lain;
10. Teman-teman Administrasi Publik 2017 UPN "Veteran" Jawa Timur yang telah berproses bersama selama 4 (Empat) tahun terakhir terkhusus Yustin, Nia, Radhiyah, Minul, Ejak, Wafiq, Vana, Dita, Mutia, dan Zu;



11. Kak Yusrina Amny (Nana), Army, serta Bangtan dan lagu-lagunya yang dengan ajaib dapat membuat penulis tetap semangat untuk menyelesaikan skripsi;
12. Teman-teman di BLM FISIP Periode 2018 dan BEM FISIP Periode 2019 terkhusus Mba Buby, Mas Jullyo, Pras, Icha, Mba Alfiah, Putri, Dema, Mas Stif, seluruh anggota Komisi A BLM FISIP 2018, serta BPH BEM FISIP 2019 yang telah memberikan banyak pengalaman berharga selama berorganisasi.

Penulis berterima kasih pula kepada pihak-pihak lain yang turut serta membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini yang dengan keterbatasan penulis tidak bisa disebutkan satu persatu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dalam hal penulisan, pembahasan, tata bahasa, maupun materi yang disajikan. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembaca.

Surabaya, 16 November 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR REVISI .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	20
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	20
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	22
2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2 Landasan Teori .....	28
2.2.1 Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan ( <i>Sexual Violence Against Women</i> ).....	28
2.2.2 Pelayanan Publik ( <i>Public Service</i> ).....	30
2.2.3 Pemberian Layanan ( <i>Service Delivery System</i> ).....	35

2.2.4 Keterkaitan antara COVID-19, Kekerasan Terhadap Perempuan, dan Service Delivery ( <i>The Link Between COVID-19, Violence     Against Women, and Service Delivery</i> ).....	38
2.3 Kerangka Berpikir .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	45
3.2 Fokus Penelitian .....	46
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6 Teknik Penentuan Informan .....	54
3.7 Teknik Analisis Data .....	56
3.8 Keabsahan Data.....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	64
4.1.1 Profil dan Karakteristik Kota Samarinda.....	64
4.1.2 Profil UPTD PPA Kota Samarinda.....	66
4.1.3 Visi, Misi, dan Sasaran UPTD PPA Kota Samarinda.....	67
4.1.4 Tugas dan Fungsi UPTD PPA Kota Samarinda .....	68
4.1.5 Struktur Organisasi UPTD PPA Kota Samarinda.....	69
4.1.6 Komposisi Pegawai UPTD PPA Kota Samarinda .....	70
4.2 Hasil Penelitian .....	71
4.2.1 Produk Layanan .....	75

4.2.1.1	Pengaduan Masyarakat .....	76
4.2.1.2	Penjangkauan Klien .....	77
4.2.1.3	Pengelolaan Kasus .....	79
4.2.1.4	Penampungan Sementara.....	81
4.2.1.5	Mediasi .....	83
4.2.1.6	Pendampingan Klien yang Mengalami Kekerasan.....	84
4.2.2	Biaya Layanan .....	86
4.2.3	Waktu Layanan .....	87
4.2.4	Persyaratan Layanan .....	88
4.2.5	Prosedur Layanan .....	89
4.2.6	Penanganan Pengaduan.....	92
4.3	Pembahasan .....	93
4.3.1	Produk Layanan .....	93
4.3.2	Biaya Layanan .....	96
4.3.3	Waktu Layanan .....	98
4.3.4	Persyaratan Layanan .....	100
4.3.5	Prosedur Layanan .....	101
4.3.6	Penanganan Pengaduan.....	102
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	107
DAFTAR	PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN	.....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Masalah Kekerasan Seksual .....	5
Gambar 2.1 <i>The Service Strategy Triad</i> .....	34
Gambar 3.1 Analisis Data: <i>Interactive Model</i> .....	57
Gambar 3.2 Uji Keabsahan Data Dalam Penelitian Kualitatif.....	60
Gambar 4.1 Peta Kota Samarinda .....	65
Gambar 4.2 Kantor UPTD PPA Kota Samarinda .....	66
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Uptd Ppa Kota Samarinda.....	70
Gambar 4.4 Produk Layanan UPTD PPA Samarinda.....	76
Gambar 4.5 Dokumentasi Penjangkauan Klien .....	79
Gambar 4.6 Dokumentasi Layanan Bedah Kasus.....	81
Gambar 4.7 Ruang Anak di Rumah Aman UPTD PPA Kota Samarinda.....	82
Gambar 4.8 Jadwal Layanan Langsung UPTD PPA Kota Samarinda Selama Pandemi Covid-19.....	87
Gambar 4.9 Prosedur Layanan UPTD PPA Kota Samarinda .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kasus kekerasan seksual yang tercatat tahun 2010-2019.....	10
Tabel 1.2 Jumlah Laporan Kasus Kekerasan Seksual di UPPA .....	11
Tabel 1.3 Jumlah kasus kekerasan seksual yang terjadi pada tahun 2020.....	12
Tabel 1.4 Jumlah Kasus Kekerasan di Provinsi Kalimantan Timur .....	13
Tabel 1.5 <i>Service Delivery</i> UPTD PPA Kota Samarinda .....	18
Tabel 2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini.....	25
Tabel 3.1 Fokus dan Subfokus Penelitian .....	48
Tabel 4.1 Daftar pegawai UPTD PPA Kota Samarinda berdasarkan jenis kelamin .....	70
Tabel 4.2 Daftar pegawai UPTD PPA Kota Samarinda berdasarkan jabatan struktural dan pelaksana .....	71
Tabel 4.3 Daftar pegawai UPTD PPA Kota Samarinda berdasarkan tingkat pendidikan akhir .....	71